



**Journées franco-suissees de médecine
et de santé au travail**

22 et 23 juin 2023 - SwissTech Convention
Center - Lausanne

**Dispositif d'écoute
informelle à l'hôpital
durant la crise du Covid-
19 : retour d'expérience**

Bustamante Vera, Pellaux Aurélia,
Droz Nadia, Lazor-Blanchet Catherine
Service de Médecine du personnel et d'entreprise
Unité santé et sécurité au travail



Plan de la présentation

1. Offres de soutien initiales (vague 1)
2. Dispositif «Vigies de soutien»
3. Retour du terrain
4. Bilan et conclusions



Le Chuv... en quelques chiffres



12'228 collaborateurs et collaboratrices
dont 69% de femmes
113 nationalités représentées



1'560 lits exploités

Soutien au personnel durant la 1ère vague

Hotline

CHUV

Existant: groupes de parole PLI, consultation (MDP, Psy du travail) médiateurs, aumônerie,..

Soutien psy
spécial
Covid19

(Cours) Chuv

Hotline psy à la population

Bilan 1^{ère} vague

- peu de sollicitations Hotline psy et de l'Espace Pros
- ↑ consultations médecine du travail après la 1^{ère} vague

Mon ressenti... en images...



Spécialistes SST...
en télétravail?





Vigie de soutien

Compléter les actions déjà mises en œuvre par un dispositif au contact du terrain

Offrir un soutien informel et direct

Où?

=> Dans les unités de soins COVID-19, durant l'activité

Objectifs

Informer et orienter sur les ressources à disposition

Recueillir les besoins

Offrir une possibilité de déposer les émotions



Démarche

- Information des équipes
- Présence hebdo dans chaque unité
(30 min – 2h)
- Echanges avec les personnes qui le souhaitent
- Notes saisies dans un fichier commun
- Rapport bimensuel synthétique et anonymisé aux cadres

Vous souhaitez échanger sur vos conditions de travail durant cette période de pandémie?

Vous avez des idées d'amélioration et/ou vous vous demandez quelles ressources pourraient vous aider ?



Écrivez-nous à la vigie de soutien :

usst@chuv.ch

Votre courriel sera traité de manière confidentielle

Action pilote de l'Unité santé et sécurité au travail

En collaboration avec différents partenaires internes, un dispositif de vigie de soutien est proposé pour informer les collaborateurs-trices sur les ressources à disposition, recueillir leurs besoins et leur permettre de déposer leurs émotions, répondre aux questions ou les rediriger vers les bons interlocuteurs. Ces vigies sont composées de professionnels de la santé au travail et/ou de l'écoute qui se mettent à disposition, directement sur leur lieu de travail, pour offrir un soutien informel et direct et, si nécessaire, orienter les personnes vers d'autres instances ou ressources.

Co-construction au fil du temps

Intervenants et périmètre

Équipe pluridisciplinaire de 12 personnes

Médecins du travail, médiateurs-trices, psychologue, chargée de sécurité et ergonomes

- Périmètre

- ✓ Service de médecine interne (**15 unités**)
- ✓ Service de médecine intensive adulte (**9 unités**)
- ✓ + Info ponctuelle à la chapelle mortuaire

- Quelques chiffres

- ✓ Env. **400 passages** dans les unités
- ✓ **2000 saisies** réparties en une trentaine de thématiques
- ✓ 27 rapports synthétiques

Retour aux cadres

Les nombreux appels des proches sont devenus ingérables



C'est difficile de changer d'unité tout le temps, il faut beaucoup s'adapter

Beaucoup d'interruptions liées au téléphones: renfort admin?

Déplacements pas tjrs bien vécus: communiquer les raisons?

Quel retour du terrain?

Charge de travail élevée – réponse effectifs

Reconnaissance

Déplacement des forces de travail: lieu, équipe, activités

Solidarité/entraide

Charge émotionnelle: fin de vie, familles,... peurs

Qualité, continuité des soins;
Questionnements interdisciplinaires

Conditions de travail: pauses, repas, équipements, ...

Bilan du dispositif des Vigies de soutien

Forces

Souplesse
adaptable aux dispo
informel temps/sujets
des échanges

Direct
sur le
terrain

Apprécié
action
spéciale pour
le personnel

Pluridisciplinarité
des vigies et du réseau

Utile et concret
pour les cadres
(complète la «prise de
température» de l'état
des équipes)

Échanges
USST-MDP/ PLI

Seuls 2 services
bénéficiaires

Positionnement
des Vigies
Sentiment d'intrusion

Rôle parfois mal
compris soutien psy
(écoute seule)
vs/intervention transf.

Quel soutien
pour cadres ?

Difficultés

Sentiment
d'impuissance
rien ne change

Confiden-
-tialité

Quand
s'arrêter?

Conclusions

- Vigies de soutien ont été appréciées et font partie d'un ensemble de mesures/dispositifs complémentaires
- Proposition d'amélioration: formation des intervenants, pratiquer la supervision
- Importance de disposer d'un **espace de parole informel pour s'exprimer et se questionner en contexte de crise**
=> favoriser la résilience



**Merci pour
votre attention!**

Bibliographie

Blake, H., Gupta, A., Javed, M., Wood, B., Knowles, S., Coyne, E., & Cooper, J. (2021). COVID-Well Study : Qualitative Evaluation of Supported Wellbeing Centres and Psychological First Aid for Healthcare Workers during the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(7), 3626. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073626>

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2007). Comprendre le travail pour le transformer—La pratique de l'ergonomie (Anact). Anact.

Malik, M., Peirce, J., Wert, M. V., Wood, C., Burhanullah, H., & Swartz, K. (2021). Psychological First Aid Well-Being Support Rounds for Frontline Healthcare Workers During COVID-19. *Frontiers in Psychiatry*, 12, 669009. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2021.669009>

Vu, F., & Bodenmann, P. (2021). Compassion fatigue : An inevitable reality in the context of a pandemic crisis?. *Revue Medicale Suisse*, 17(724), 254-257

Vance, M. C., Mash, H. B. H., Ursano, R. J., Zhao, Z., Miller, J. T., Clarion, M. J. D., West, J. C., Morganstein, J. C., Iqbal, A., & Sen, S. (2021). Exposure to Workplace Trauma and Posttraumatic Stress Disorder Among Intern Physicians. *JAMA Network Open*, 4(6), e2112837. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2021.12837>